



Hospital Departamental
Psiquiátrico Universitario
Del Valle E.S.E.

CARACTERIZACIÓN URGENCIAS

CÓDIGO	CAR-URG-01
VERSIÓN	2
VIGENCIA	JUNIO 2020

PROCESO:		URGENCIAS						TIPO DE PROCESO	MISIONAL	
OBJETIVO:		Realizar atención médica general y/o de psiquiatría de Urgencias según clasificación, a fin de estabilizar al usuario y definir una conducta a seguir						PARTICIPANTES	Personal Asistencial, Gestión Logística, Gestión del Ambiente Físico, Gestión Financiera, Sistema de Información y Atención al Usuario, Servicio	
RESPONSABLE:		Líder del Programa de Servicios Ambulatorios								
PROVEEDORES		ENTRADA	PHVA			RESULTADOS	CLIENTES			
INTERNOS	EXTERNOS		PLANEAR		HACER		INTERNOS	EXTERNOS		
Intervención Social y Comunitaria Consulta Externa Hospitalización Talento Humano Ambiente Físico Gestión de la Información Sistema Integrado de Gestión	Usuarios	Usuario con necesidad de atención médica de urgencias Plan Operativo Anual Programas institucionales Convenios/contratos Informes de entidad acreditadora.	Programar turnos y vacaciones de personal	Definir la capacidad instalada, zonas de expansión y de aislamiento.	Triaje al usuario	Atención del usuario con clasificación de Triaje rojo (1), naranja (2) y amarillo (3) y definición de conducta	Usuario atendido oportunamente con diagnóstico y conducta definidos para su estabilización y tratamiento Sistema de garantía de la calidad cumpliendo requisitos.	Hospitalización Consulta Externa Hospital Dia Referencia y contrarreferencia Gestión Financiera	Usuarios Familia del paciente Entes de Control EAPB Red hospitalaria municipal y departamental	
	Familia del paciente		Planear actividades de capacitación al personal, paciente y su familia	Planear la contratación de proveedores para garantizar la prestación del servicio y cumplir requisitos de habilitación	Realizar posconsulta del usuario	Ejecución de planes de contingencia				
	Proveedor de servicios externos para el hospital		Elaborar o actualizar la documentación del proceso.	Referencia y Contrarreferencia. Interconsulta a otros servicios del hospital	Aplicación de listas de chequeo de EPM	Realizar el egreso del paciente				
	Entes de Control		Asignar disponibilidad de consultorios en caso de contingencia y zonas de expansión	Elaborar y socializar los planes de contingencia y alertas hospitalarias	Documentar y estandarizar el proceso					
	otras IPS		ACTUAR		VERIFICAR					
	Secretaria Departamental de Salud		Implementar acciones pertinentes frente a las desviaciones identificadas en el proceso			Realización y clasificación del Triaje				Diligenciamiento completo de la Historia Clínica y sus anexos de acuerdo a la conducta definida
	EAPB					Reporte de no conformes y reporte de eventos adversos o incidentes				El cumplimiento de los planes de contingencia
	DAGMA					Procedimientos y formatos actualizados				Diligenciamiento de anexos de referencia y contrarreferencia. Diligenciamiento de interconsulta.
	CVC					Verificar la aplicación de listas de chequeo EPM				Documentos e información entregada al usuario
	ARL		Gestión de no conformes	Reportar y gestionar los requisitos ambientales y de la SST del proceso						
RIESGOS DEL PROCESO		REQUISITOS LEGALES		REQUISITOS SIG		RECURSOS		INDICADORES		
- FOR-DES-14 Matriz de Riesgos. - FOR-GTH-12 Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgo. - FOR-GAF-03 Matriz de aspectos e impactos ambientales.		Ver Normograma		NTC ISO 9001:2015 NTC ISO 14001:2015 NTC ISO 45001:2018		Recurso Humano: Dirección: Subgerente Científico Coordinación: Líder de Servicios Ambulatorios - Coordinador Asistencial Ejecución: Médicos Psiquiatras, Médicos Generales, Enfermero, Auxiliares de Enfermería por turno, Conductor de Ambulancia y procesos de apoyo. Proveedores Externos (Laboratorio clínico, servicio farmacéutico, esterilización)		Ver: - FOR-SIG-22 Tablero de Indicadores Institucionales		
		DOCUMENTOS ASOCIADOS				Recurso Tecnológico: Tecnologías de la información y de la comunicación disponibles. Software de historia clínica y equipos biomédicos.				
						Ambiente de Trabajo: Infraestructura disponible y dotada (Consultorios, estación de enfermería, salas de observación, sala de espera, área de Triaje)				
				FOR-SIG-01 Listado Maestro de Documentos Consultar en Plataforma Documental		Económicos: Recursos alineados al PDI y aprobados en el plan anual de adquisiciones				
VERSIÓN		DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO						FECHA VIGENCIA		
1		Creación del documento						Febrero 2017		
2		Se da alcance a la caracterización a todo el sistema integrado de gestión. Adicionan proveedores externos, entradas y actividades al PHVA. Se ajusta la redacción del resultado y se incluyen indicadores para los tres sistemas.						Junio 2020		